



CGT POLE EMPLOI IDF

Guide  
PRATIQUE

Pôle Emploi 2020

Dans la droite ligne de son plan stratégique 2015-2020 ayant abouti à NPDE et Accès direct, autrement dit à la fermeture des sites l'après-midi, à la suppression de l'ARC Placement, à la fin de l'EID et à une intensification des relations via mail.net, la Direction Générale nous a livré les grandes lignes de la future organisation du réseau

Il s'agit du document intitulé Organisation simplifiée présenté au CCE le 28 Juin

Vote Pour : 2 (CGC)

Vote Abstention : 8 (CFDT, CFTC, SNAP)

Vote Contre : 5 (CGT, FO, SNU)

**Il y a 4 grandes parties dans ce document :**

- Spécialisation des agents / personnalisation des services
- Réorganisation du réseau
- Mise à distance des usagers / dématérialisation
- Déconcentration et relations avec les régions

# Pôle Emploi 2020

## Ça se complique !



## Spécialisation des agents

### Personnalisation des services

**Les conseillers seront spécialisés dans 5 domaines d'activité :**

- Indemnisation
- Suivi des DE
- Accompagnement des DE dans le cadre du CEP
- Relation entreprise (dont la MRS)
- Contrôle de la recherche d'emploi.

Seul l'accueil physique et téléphonique reste une activité transverse

## Individualisation / Déqualification des métiers

**Conseiller emploi** : 3 types de conseillers :

Conseiller accompagnement (modalité renforcé, guidé, psycho : tout cela centré sur la mise en place du CEP)

Conseiller suivi (pour les DE autonomes maîtrisant le numérique, suivi collectif, organisation atelier, événement).

Expérimentation : l'animation collective doit, elle, devenir le cœur de l'activité de ces conseillers.

Conseiller relation entreprise

**Conseiller GDD** :

Ils sont voués à devenir des conseillers en indemnisation pour ceux qui resteront comme experts.

Les autres devront être « accompagnés » dans le cadre de la GPEC vers les emplois de conseillers à l'emploi.

Une expérimentation aura lieu pour confier un portefeuille de DE aux agents indemnisation avec l'objectif d'une généralisation à terme.

La « double compétence » est supprimée au profit du conseil à l'emploi.

Les évolutions en termes de **dématérialisation et d'automatisation de la liquidation** font dire à la DG, à travers ce document, qu'il n'y a pas besoin d'effectifs supplémentaires pour les GDD

# La réorganisation du réseau

## UNE NOUVELLE ORGANISATION La remise en cause de nos missions

### LES A2S

Elles disparaissent en tant que site de plein exercice.

Les activités sont redéployées sur le réseau.

Les psychos du travail exerceront en agence locale dans le cadre de la mise en place du CEP. Leur fiche emploi évolue vers une activité de conseil et d'accompagnement des conseillers CEP et ressources interne pour les ELD.

La CSP et la MRS seront assurées par des équipes dans des agences de proximité.

Les Conseillers Justice sont oubliés et ne font pas partis des discussions.

### LES AGENCES CADRES

Une étude en cours devrait à terme faire disparaître les agences cadres comme unité de plein exercice et celles-ci deviendraient au mieux des équipes spécialisées d'une agence interprofessionnelle.

### LES AGENCES SPECTACLES

Les agences dédiées au placement sont conservées.

Nous ne savons pas quel sort sera réservé au traitement de l'indemnisation des intermittents du spectacle en Ile de France.

### LES AGENCES 100% WEB

L'activité entièrement dématérialisée sera menée en agence locale

### LES AGENCES LOCALES

Constitution d'équipes spécialisées au sein des unités en fonction du domaine d'activité.

« les conseillers qui ont la même activité appartiennent à la même équipe »

### LES POLES APPUI

Les pôles appui existants seront chargés des activités « nécessaires à la bonne gestion de l'agence ». Les autres activités seront renvoyées sur des plateformes.

Pas vraiment de lisibilité sur les activités qui resteront en agence et celles mutualisées sur une plateforme.

Par ailleurs, une autre étude sera menée pour confier aux plateformes et aux pôles appui, de l'accueil téléphonique.

### CRÉATION D'ENTREPRISE

Une étude sur les services proposés aux créateurs d'entreprise est ainsi programmée en 2016. Elle a pour objectif d'identifier le type de services utiles aux créateurs, l'organisation en agence qui en découle et l'articulation à mettre en œuvre avec les partenaires, au premier rang desquels les conseils régionaux. »

**Toutes ces réorganisations vont encore une fois conduire à des mouvements du personnel brutaux, avec le risque que les textes (CCN, Statut 2003) ne soient pas respectés, comme nous l'avons connu lors de la restructuration des agences à la suite de la fusion, les réorganisations du réseau cadre à Paris, etc...**

# Mise à distance des usagers

## Dématérialisation

Services 100 % Web, applications mobiles dédiées, e-learning, mail.net, MOOC, Emploi Store... Le tournant numérique engagé par Pôle Emploi prend une nouvelle dimension avec le nouveau Plan Stratégique.

Il est ainsi prévu que :

- Le 100% Web sera rapatrié en agence et pratiqué au départ par des agents volontaires.
- Obtenir l'adhésion des demandeurs d'emploi et les accompagner en modalité suivi vers l'*autonomie digitale*.
- La notion « *d'autonomie digitale* » fera partie du diagnostic de l'entretien de suivi. Un demandeur d'emploi ne peut intégrer la modalité « *suivi* » que s'il est autonome « *digital* ».
- L'assistance pour ces outils fait partie intégrante de nos missions.
- Augmentation des services à distances, notamment par le biais d'Emploi Store (qui fait la promotion de tous les opérateurs privés, quel que soit le domaine, au détriment du service public).

Après avoir fermé les après midi, rendu kafkaïenne l'inscription sur NPDE pour une bonne partie de la population, il s'agit désormais de faire en sorte que le moins d'usagers possible mette les pieds dans les agences de proximité alors que, selon ce document, le rôle de l'agence de proximité redevient central.

**L'objectif de ce nouveau tournant numérique n'est pas d'apporter un service complémentaire aux usagers mais bien de remplacer celui réalisé sur les sites par les agents.**

**Le défi 2.0 qui consiste à chercher et trouver un emploi sans jamais se rendre dans une agence Pôle emploi, c'est bien la traduction d'une politique visant à terme, la disparition de nos services tels que nous les connaissons aujourd'hui.**

# Déconcentration et relation avec les conseils régionaux



La direction générale fixe un cadre global sur l'organisation générale mais laisse toute autonomie aux établissements pour s'organiser et notamment dans le contexte des conventions régionales entre les établissements et les Conseils Régionaux

Il ne s'agit pas (pour l'instant ?) d'une véritable régionalisation. Nous sommes dans une situation de déconcentration très poussée et d'un partenariat renforcé avec les Conseils Régionaux qui risque de déposséder Pôle Emploi de toutes ses prérogatives en matière d'emploi et de formation et de mettre à mal un traitement national de ces questions

Citations extraites de la plateforme commune Etat-Association des Régions de France signée le 31/03/2016 :



*la mise en œuvre du présent partenariat et de la délégation prévue dans la loi NOTRe permettront de rechercher une coordination plus efficace des moyens financiers et humains engagés par l'Etat et les Régions et à terme de définir les modes de gestions les plus adaptées (mutualisation, mise à disposition, compensation), après évaluation du présent dispositif. »*

Puis, juste après, dans une partie intitulée : « *Un partenariat renforcé avec Pôle Emploi* » :



*L'Etat s'engage à expérimenter de nouvelles contractualisations entre les Régions et pôle emploi afin de renforcer la cohérence entre l'action de l'opérateur et les stratégies économiques mises en œuvre par la Région. Ces expérimentations pourront porter notamment sur la définition de l'offre de service pour la création ou la reprise d'entreprise, la mobilisation des conseillers entreprise, la mise en cohérence des aides à la mobilité, le développement et la mise en commun des outils numériques ».*

En PACA, suite à une Convention de coopération Renforcée entre la Région et Pôle Emploi, des guichets uniques dédiés à la relation entreprise se sont ainsi déjà mis en place.

Les MSAP (maison de service au public) qui délivreraient les services de Pole Emploi, sans agents de Pole Emploi mais avec des salariés formés par Pôle Emploi. Ces MSAP se développent.

## L'obligation de résultats

La performance comparée et l'analyse des résultats des agences sont une des tâches prioritaires des Directions Territoriales.

Pour la CGT la « **spécialisation et individualisation de nos activités n'a pour objectif que de permettre la mise en œuvre de la performance comparée sur l'ensemble de nos activités mais aussi sur l'ensemble des collègues en lien avec les usagers afin d'accroître la mise en concurrence, les contrôles et la productivité. [...]**

**Cette réorganisation est marquée fortement par des principes de « déconcentrations » (autrement dit, en vue d'une véritable régionalisation) afin de permettre à chaque région d'adapter son mode d'organisation en fonction des objectifs définis par les Conseils Régionaux ».**